

## DÚVIDAS

### O que é Vivo Musica by Napster?

É um serviço de streaming de música que permite escutar milhões de músicas, sem propaganda, no seu smartphone, tablet ou computador. Com o Vivo Musica é possível baixar as músicas preferidas e ouvi-las mesmo quando não estiver conectado na internet. Toda semana tem novas playlists prontas para curtir em diferentes momentos do dia: ao se exercitar, namorar, no metrô, etc. Além disso você também pode criar playlists, compartilhar músicas com os amigos nas redes sociais, escolher música por gênero musical e rádios do mundo todo, publicar playlists, seguir playlists de amigos e editores, além de descobrir afinidades musicais. Clientes que possuem Vivo Tv e o pacote Vivo Musica mensal 3 em 1, também podem usar o serviço na TV, basta acessar Menu> Interatividade ou através do canal 532 da Vivo Tv.

### Baixe o aplicativo para meu smartphone (iPhone, Android ou Windows Phone).

#### Agora como consigo meu login e senha?

Para usar o aplicativo no seu smartphone (iOS, Android ou Windows Phone), você precisa ser assinante do Vivo Música. Ao assinar o Vivo Música, você receberá o login e senha por SMS, de forma que seu login será o número da sua linha. Você pode resgatar a sua senha a qualquer momento, basta clicar em 'Esqueci a minha senha'.

Você pode assinar pela Vivo App Store ([www.appstore.vivo.com.br/vivomusica](http://www.appstore.vivo.com.br/vivomusica)) ou por SMS.

- Para assinar pela Vivo App Store basta escolher uma das ofertas disponíveis nesta página e clicar em ASSINAR. Você receberá um SMS para confirmação da assinatura e deve responder com a palavra SIM

- Para assinar por SMS envie a palavra MUV para o número 1515. Você receberá um SMS com todos os pacotes disponíveis: Semanal, Mensal e Mensal 3 em 1. Para assinar um pacote, basta responder o SMS com a opção do pacote que deseja (1,2 ou 3). O pacote semanal tem gratuidade de 7 dias e os mensais tem gratuidade de 30 dias. Valores dos planos:

Vigência	Preço	Periodicidade	Renovação	Degustação	Observação
Semanal	R\$ 3,90	7 dias	Automática a cada 7 dias	Primeiros 7 dias grátis, uma única vez por cliente	Neste modelo de contratação cliente terá direito ao acesso por celular smartphone ou computador.
Mensal	R\$ 14,90	30 dias	Automática a cada 30 dias	Primeiros 30 dias grátis, uma única vez por cliente	Neste modelo de contratação o cliente terá acesso por celular smartphone ou computador.
Mensal	R\$ 16,90	30 dias	Automática a cada 30 dias	Primeiros 30 dias grátis, uma única vez por cliente	Neste modelo de contratação o cliente terá acesso por celular smartphone, tablet e computador não simultaneamente.

Se o seu aparelho for Android ou Windows Phone, você também pode assinar diretamente pelo aplicativo, basta acessar o aplicativo, colocar o número da sua linha, colocar um código que irá receber por SMS, definir e confirmar senha e por fim escolher um pacote

## Como faço para contratar o serviço Vivo Música by Napster?

Você pode contratar pela Vivo App Store ([www.appstore.vivo.com.br/vivomusica](http://www.appstore.vivo.com.br/vivomusica)) ou por SMS:

- Para contratar pela Vivo App Store basta escolher uma das ofertas disponíveis nesta página e clicar em ASSINAR. Você receberá um SMS para confirmação da assinatura e deve responder com a palavra SIM

- Para assinar por SMS envie a palavra MUV para o número 1515. Você receberá um SMS com todos os pacotes disponíveis: Semanal, Mensal e Mensal 3 em 1. Para assinar um pacote, basta responder o SMS com a opção do pacote que deseja (1,2 ou 3). O pacote semanal tem gratuidade de 7 dias e os mensais tem gratuidade de 30 dias.

Vigência	Preço	Periodicidade	Renovação	Degustação	Observação
Semanal	R\$ 3,90	7 dias	Automática a cada 7 dias	Primeiros 7 dias grátis, uma única vez por cliente	Neste modelo de contratação cliente terá direito ao acesso por celular smartphone ou computador.
Mensal	R\$ 14,90	30 dias	Automática a cada 30 dias	Primeiros 30 dias grátis, uma única vez por cliente	Neste modelo de contratação o cliente terá acesso por celular smartphone ou computador.
Mensal	R\$ 16,90	30 dias	Automática a cada 30 dias	Primeiros 30 dias grátis, uma única vez por cliente	Neste modelo de contratação o cliente terá acesso por celular smartphone, tablet e computador não simultaneamente.

## O serviço esta disponível para meu telefone celular?

O Serviço Vivo Música by Napster está disponível para smartphones com sistema operacional iOS (iPhone), Android e Windows Phone, a partir das versões abaixo:

iOS: a partir da versão 8.0 ou aparelho 4S em diante

Android: a partir da versão 4.03

Windows Phone: a partir da versão Windows 7

**Observação:** Seguem os modelos dos aparelhos com sistema IOS: iPhone 4S, iPhone 5, iPhone 5C, iPhone 5S, iPod Touch fifth generation, iPad 2, iPad with Retina Display, iPad Air , iPad Mini, iPad Mini with Retina Display

## Posso contratar o serviço Vivo Música by Napster se eu não tiver um Smartphone?

Sim, você pode acessar e aproveitar as funcionalidades do serviço pelo seu computador e até mesmo pela sua TV.

· Pelo computador, basta acessar [www.vivomusica.napster.com](http://www.vivomusica.napster.com) ou [www.vivomusica.vivo.com.br](http://www.vivomusica.vivo.com.br) (clique em 'Já sou assinante' no canto superior direito), incluir o Login (número do celular) e senha (geralmente são os 6 últimos números do celular) e clicar CONFIRMAR.

· Para utilizar o serviço pela TV, você precisa ter o plano Vivo Musica mensal 3em1 e ser assinante do Vivo Tv Fibra. Com isso, basta acessar Menu> Interatividade ou através do canal 532 da Vivo Tv.

## Qual será meu nome de usuário para acessar o serviço?

O número do seu celular Vivo com o DDD será seu usuário e sua senha será os 6 últimos números de seu celular Vivo.

### Posso alterar minha senha?

Sim, após o primeiro acesso você pode modificar sua senha através do menu de minhas configurações.

### Posso baixar músicas para o meu celular?

Sim, você pode baixar músicas no aplicativo e criar playlists, porém ela só poderá ser tocada através dele. Para ouvi-la, é necessário estar com a assinatura do serviço em dia.

Você pode baixar músicas e ouvi-las mesmo quando não estiver conectado na internet.

### Posso usar a música que baixei como toque de campainha do meu celular?

Não, as músicas baixadas poderão apenas ser tocadas dentro do aplicativo. Você poderá acessar estas músicas quando estiver em modo offline.

### Na compra por Torpedo SMS, posso usar o serviço em qual plataforma? Smartphone ou Computador.

Sim. Você receberá um SMS com a confirmação da contratação e outro SMS com o caminho para baixar o aplicativo e endereço do site para acesso via computador.

### Quais são os comando SMS

Para assinar por SMS envie a palavra MUV para o número 1515. Você receberá um SMS com todos os pacotes disponíveis: Semanal, Mensal e Mensal 3 em 1. Para assinar um pacote, basta responder o SMS com a opção do pacote que deseja (1,2 ou 3). O pacote semanal tem gratuidade de 7 dias e os mensais tem gratuidade de 30 dias.

Para cancelar o Vivo Música, envie a palavra SAIR para o número 1515.

Você também pode enviar AJUDA para o número 2005, em caso de dúvidas.

Vigência	Preço	Periodicidade	Renovação	Degustação	Observação
Semanal	R\$ 3,90	7 dias	Automática a cada 7 dias	Primeiros 7 dias grátis, uma única vez por cliente	Neste modelo de contratação cliente terá direito ao acesso por celular smartphone ou computador.
Mensal	R\$ 14,90	30 dias	Automática a cada 30 dias	Primeiros 30 dias grátis, uma única vez por cliente	Neste modelo de contratação o cliente terá acesso por celular smartphone ou computador.
Mensal	R\$ 16,90	30 dias	Automática a cada 30 dias	Primeiros 30 dias grátis, uma única vez por cliente	Neste modelo de contratação o cliente terá acesso por celular smartphone, tablet e computador não simultaneamente.

### Quanto custa o serviço Vivo Musica by Napster?

O serviço é vendido através de assinaturas com renovação automática seguindo a seguinte periodicidade.

Ao contratar o Vivo Música você pode optar pelos seguintes pacotes:

Vigência	Preço	Periodicidade	Renovação	Degustação	Observação
Semanal	R\$ 3,90	7 dias	Automática a cada 7 dias	Primeiros 7 dias grátis, uma única vez por cliente	Neste modelo de contratação cliente terá direito ao acesso por celular smartphone ou computador.
Mensal	R\$ 14,90	30 dias	Automática a cada 30 dias	Primeiros 30 dias grátis, uma única vez por cliente	Neste modelo de contratação o cliente terá acesso por celular smartphone ou computador.
Mensal	R\$ 16,90	30 dias	Automática a cada 30 dias	Primeiros 30 dias grátis, uma única vez por cliente	Neste modelo de contratação o cliente terá acesso por celular smartphone, tablet e computador não simultaneamente.

Todas as assinaturas são renovadas automaticamente e o período de gratuidade é válido somente para a primeira assinatura.

Assinantes pré-pago ou controle caso não possuam crédito suficiente para a renovação da assinatura, ela poderá ser parcial de acordo com a tabela abaixo:

Stepdown

SEMANAL - R\$ 3,90	
Quantidade de dias proporcionais ao saldo do assinante	Tarifa proporcional ao saldo do assinante.
Renovação da assinatura por 5 dias	R\$ 2,79
Renovação da assinatura por 4 dias	R\$ 2,23
Renovação da assinatura por 3 dias	R\$ 1,67
Renovação da assinatura por 2 dias	R\$ 1,11
Renovação da assinatura por 1 dia	R\$ 0,56

Mensal - R\$ 14,90	
Quantidade de dias proporcionais ao saldo do assinante	Tarifa proporcional ao saldo do assinante.
Renovação da assinatura por 20 dias	R\$ 9,93
Renovação da assinatura por 15 dias	R\$ 7,45
Renovação da assinatura por 10 dias	R\$ 4,97
Renovação da assinatura por 5 dias	R\$ 2,48
Renovação da assinatura por 2 dias	R\$ 0,99

Mensal - R\$ 16,90	
Quantidade de dias proporcionais ao saldo do assinante	Tarifa proporcional ao saldo do assinante.
Renovação da assinatura por 23 dias	R\$ 12,96
Renovação da assinatura por 17 dias	R\$ 9,58
Renovação da assinatura por 7 dias	R\$ 3,94
Renovação da assinatura por 3 dias	R\$ 1,69
Renovação da assinatura por 1 dias	R\$ 0,56

Como posso cancelar o serviço Vivo Música by Napster?

Basta enviar um torpedo SMS com a palavra SAIR de seu Vivo para o número 2005